



Consiglio Provincia autonoma di Trento  
COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

CONSIGLIO DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Comitato provinciale per le comunicazioni



Prot. n. CPTN/0007973/I

Trento, 12/06/2012



AUTORITÀ PER LE  
GARANZIE NELLE  
COMUNICAZIONI

Reg. delib. n. 6

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Oggetto: Definizione della controversia XXXX / SKY ITALIA YYYY

Il giorno 12 giugno 2012  
si è riunito a Trento presso la propria sede

ad ore 14.30

### IL COMITATO PROVINCIALE PER LE COMUNICAZIONI

Presenti:	Il Presidente	Enrico Paissan
	Il Componente	Eraldo Busarello Sandro Bampi Fulvio Gardumi Paolo Romito
Assente giustificato		

Il Presidente, constatato il numero legale degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249 "Istituzione dell'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo", in particolare l'art. 1, comma 6, lettera a), n. 14;

Vista la legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";

VISTO l'art. 84 del decreto legislativo 1 agosto 2003, n. 259, recante il "Codice delle comunicazioni elettroniche";

VISTA la legge 18 giugno 2009, n. 69 "Disposizioni per lo sviluppo economico, la semplificazione, la competitività nonché in materia di processo civile";

VISTA la Legge provinciale 16 dicembre 2005, n. 19 "Disciplina del Comitato provinciale per le comunicazioni";

VISTA la deliberazione n. 173/07/CONS e s.m., recante "Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra operatori di comunicazioni elettroniche ed utenti" (d'ora in avanti Regolamento);

VISTO l'Accordo-Quadro tra Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, la Conferenza delle Regioni e delle Province autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee legislative delle Regioni e delle Province autonome, sottoscritto in data 4 dicembre 2008;

VISTA la Convenzione per l'esercizio delle funzioni delegate in tema di comunicazioni, sottoscritta tra l'Autorità per le garanzie nelle Comunicazioni, il Consiglio e la Provincia autonoma di Trento ed il Comitato provinciale per le Comunicazioni;

VISTA la deliberazione n. 73/11/CONS, recante "Approvazione del regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti ed operatori e individuazione delle fattispecie di indennizzo automatico ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. G), della legge 14 novembre 1995, n. 481;

VISTA la proposta di decisione del consulente del Comitato avv. Riccardo Gherardi a'sensi dell'art. 19 del Regolamento;

UDITA l'illustrazione del Presidente del Comitato provinciale per le Comunicazioni Enrico Paissan;

## Considerazioni

### Oggetto della controversia e analisi degli accadimenti:

In data 10 gennaio 2012 il signor XXXX presentava modello GU14 (datato 20 dicembre 2011) al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento, Prot. 248, col quale si doleva nei confronti di SKY ITALIA YYYY, di seguito semplicemente SKY per le sotto meglio dettagliate problematiche.

L'istante il giorno 8 settembre 2011 aveva sottoscritto un contratto con SKY che prevedeva la promozione "dillo a un amico". In data 16 settembre 2011 il tecnico di SKY installava le apparecchiature necessarie nell'abitazione del signor XXXX. Poiché entro tre giorni l'istante si avvedeva del fatto che la promozione non era attiva, lo stesso chiamava SKY al fine di ottenere delucidazioni in merito. L'operatore di SKY comunicava che per risolvere il problema, sarebbe stato opportuno disdire (gratuitamente) il contratto e stipularne uno nuovo. Il signor XXXX seguiva queste indicazioni stipulando quindi con detto operatore il nuovo contratto ed inviando, in data 20 settembre 2011 lettera raccomandata di disdetta e, nei primi giorni di ottobre 2011 i tecnici SKY reinstallavano presso la sua abitazione le apparecchiature necessarie. In data 11 novembre 2011 venivano addebitati al signor XXXX euro 103,50 per il costo di attivazione del contratto e per il

canone mensile. In data 12 novembre 2011 all'utenza cellulare del signor XXXX arrivava un messaggio contenente la richiesta di pagamento di ulteriori euro 113,00, e successivamente del pagamento di euro 95,22. Gli operatori telefonici del call center di SKY motivavano queste ultime due richieste di danaro a titolo di rimborso per recesso anticipato e di spese di attivazione del secondo contratto.

#### **Richieste dell'istante:**

Il signor XXXX, nel modello GU14 depositato in data 10 gennaio 2012, richiedeva in sostanza:

1. la chiusura del primo contratto, dell'8 settembre 2011, senza costi;
2. lo storno del costo di attivazione del secondo contratto pari ad euro 169,22.

ooo0000000ooo

La procedura di conciliazione prevista non portava esiti positivi.

In data 12 gennaio 2012, con lettera Prot. 408P, il Corecom di Trento dava comunicazione dell'avvio di procedimento per la prevista definizione. Tale comunicazione era eseguita mediante raccomandata con avviso di ricevimento per il signor Polo, e mediante posta elettronica certificata per SKY.

L'operatore non dava riscontro alla comunicazione, sicché si riteneva poco proficuo tenere l'udienza di definizione, peraltro facoltativa, al fine di cercare un accordo tra le parti.

#### **Preliminarmente:**

Si ritiene che ricorso sia accoglibile.

#### **NEL MERITO, SULLE RICHIESTE DELL'UTENTE:**

**CHIUSURA DEL CONTRATTO DI DATA 8 SETTEMBRE 2011:** si ritiene che detto contratto sia già, di fatto rescisso. Tale circostanza emerge anche dal fatto che SKY ha inviato la richiesta di pagamento per il recesso anticipato. Ove così non fosse, si dispone che SKY cessi detto rapporto contrattuale con immediatezza.

**STORNO DEI COSTI DI ATTIVAZIONE DEL SECONDO CONTRATTO:** non appare contraddetta la dichiarazione dell'utente secondo la quale la disdetta del primo contratto e la stipula di un nuovo contratto sarebbero state a titolo gratuito. SKY ha ricevuto in data 13 marzo 2012, a mezzo posta elettronica certificata, la comunicazione di avvio di procedimento; risulta anche che SKY abbia ricevuto il modello UG di data 21 novembre 2011, Prot. 16734, nel quale si portavano, in sostanza, le medesime richieste.

La controversia in esame concerne la mancata fruizione del servizio contrattualmente previsto. Le doglianze che rilevano possono essere sintetizzate in due capi: a) mancata attivazione del servizio; b) fatturazione indebita.

Preliminarmente occorre rilevare che, non avendo Sky depositato nessuna memoria, vale quanto affermato dall'AGCOM, al punto III.3.2. della del. n. 529/09/CONS, sull'onere della prova. In particolare, in base alla consolidata interpretazione giurisprudenziale dell'art. 1218 c.c. "...il creditore della prestazione, tipicamente l'utente, dovrà limitarsi a dedurre l'esistenza del contratto fra le parti ed il suo contenuto, mentre il debitore della prestazione, cioè l'operatore, dovrà fornire la prova del proprio adempimento, perché, in mancanza, l'inadempimento o l'inesatto adempimento denunciati saranno confermati.". Pertanto, avendo il signor Polo assolto l'onere della

prova e non avendo fornito Sky alcuna prova del proprio adempimento, si ritengono confermati i fatti denunciati dall'istante nei limiti delle argomentazioni che seguono.

Ciò premesso, si evince quanto segue.

La domanda è fondata e merita accoglimento. In particolare, in data 8 settembre 2011 XXXX sottoscriveva richiesta di abbonamento avente ad oggetto anche la promozione "dillo a un amico". Secondo quanto rilevato da parte istante, le informazioni rese dal call center di SKY erano state fuorvianti, erronee ed ingannatrici, con conseguente imputazione a suo carico di costi imprevisi ed imprevedibili. A causa di tale situazione, in data 20 settembre 2011, XXXX si determinava ad inviare disdetta del contratto. Alla luce dell'inadempimento del gestore relativamente all'attivazione della promozione contrattualmente prevista, si ritiene legittimo disporre in questa sede lo storno dei costi per il recesso anticipato dal primo contratto nonché dei costi di attivazione del nuovo contratto, il tutto per complessivi euro 169,22. Quanto alla prima delle due voci precedentemente espresse ovvero i "Costi dell'operatore", gli stessi non sono giustificati nelle singole voci secondo quanto previsto dalla delibera AGCOM 77/10/CIR nella quale si stabilisce l'onere dell'operatore di fornire un adeguato supporto probatorio atto a dimostrare la congruenza tra costi giustificati e voci di addebito imputate sotto la dicitura "somma dovuta per recesso anticipato".

#### **P.Q.M.**

il Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento,

CONSIDERATA accoglibile la domanda di XXXX nei confronti di SKY ITALIA YYY;

RITENUTO che gli indennizzi riconosciuti dall'Autorità debbano soddisfare, ai sensi dell'art. 84 del Codice delle Comunicazioni Elettroniche, il requisito dell'equità;

UDITA la relazione del responsabile del procedimento,

#### **DELIBERA**

l'accoglimento dell'istanza fatta pervenire al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento da XXXX a SKY ITALIA YYY in data 10 gennaio 2012 (prot. n. 248), e per l'effetto:

1. SKY ITALIA YYY è tenuta a dare comunicazione al signor XXXX dell'avvenuta rescissione del contratto stipulato con lo stesso in data 8 settembre 2011, ove ancora non eseguita e/o comunicata;
2. SKY ITALIA YYY è tenuta a corrispondere a XXXX, a mezzo assegno circolare, la somma di euro 169,22, entro il termine di giorni 60 (sessanta) dal ricevimento della presente delibera; la somma andrà maggiorata degli interessi al saggio legale, calcolati a far data dal giorno di presentazione dell'istanza al Comitato provinciale per le Comunicazioni di Trento il 10 gennaio 2012;

E' fatto salvo il diritto dell'utente di rivolgersi all'Autorità Giurisdizionale ordinaria per l'ottenimento dell'eventuale risarcimento del maggior danno, a' mente dell'art. 11 comma 4 della delibera 179/03/CSP.

Ai sensi dell'art. 19, comma 3, della delibera n. 173/07/CONS e s.m. il provvedimento di definizione della controversia costituisce ordine dell'Autorità ai sensi dell'art. 98, comma 11, del D.lgs. 1 agosto 2003 n. 259.

L'operatore generalizzato in epigrafe è tenuto a comunicare a questa Autorità l'avvenuto adempimento della presente delibera entro il termine di 60 giorni dalla notifica della medesima

Ai sensi dell'articolo 135, comma 1, let. b), del Codice del processo amministrativo, approvato con D. Lgs 2 luglio 2010, n. 104, il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio, in sede di giurisdizione esclusiva.

Ai sensi dell'articolo 119 del medesimo Codice il termine per ricorrere avverso il presente provvedimento è di 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è comunicata alle parti, trasmessa all'Autorità per gli adempimenti di rito ed è disponibile sul sito web del Comitato.

Il Presidente  
- Enrico Paissan -

